

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SOCIAL (ODS Sevilla).

Unas cuestiones antes de empezar a definir las distintas fases en la que esta compuesto el protocolo.

La atención social no se limita a la atención social de casos, sino que va mucho más allá. Se trata de establecer una relación, en la que la persona que es asistida y el profesional que lo asiste establecen un contrato por el cual se va a llevar a cabo la resolución de la demanda.

Cuando confluyen casos de una misma característica en un territorio específico, viene a determinar que las demandas que se produce tienen algún origen en común, y es donde el trabajo social entra en acción.

Ejemplo: si en nuestro barrio existe un número de inmigrantes y personas autóctonas que están sin casa o viven en condiciones precarias.

- El primer paso es averiguar como viven y cual es el caso particular de cada uno
- El segundo paso es intentar la complicidad de los sujetos afectados para que se impliquen, trabajando la concienciación para que puedan ver que a través de la acción colectiva se puede resolver tanto su situación individual como la colectiva. Para ello el trabajador social o agente social debe de realizar un trabajo intenso en donde la relación que se establezca sea de complicidad y confianza mutua para llevar a buen puerto sus situaciones.
- El tercer paso será mover todos los recursos disponibles en la comunidad para que esa situación mejore o desaparezca (asoc de vecinos, movi sociales e instituciones publicas) además de realizar un trabajo de sensibilización

Uno de los casos que pudimos intervenir fue en San Bernardo. Luis actuó con los medios técnicos, para la defensa y la negociación.

Carlos se informo al igual que Luis sobre la situación de los vecinas/os y se puso en contacto con ellos y el grupo de apoyo que llevo a cabo las acciones

Otro ejemplo es lo que hicimos con las personas sin techo del barrio ante una situación general, de precariedad en la vivienda Se hicieron primero una serie de reuniones con los afectados, con entidades sociales y reu con las instituciones. Forzamos acciones que provocaron la denuncia de la falta de dispositivos sociales con los que cuenta este colectivo.

Por tanto la atención social no se limita a lo que puede ser una atención asistencial, que también se da, sino que trata de intervenir y profundizar el origen del problema para buscar soluciones que permitan mejorar las condiciones de vida tanto de la persona como la comunidad en la que vive., Facilitando si fuere necesario herramientas para llevar a cabo estrategias colectivas.

La propia ODS fue creada gracias a este modelo de intervención en la que se mezclan los saberes técnicos tanto como el uso de los recursos de que disponemos para movilizar.

FASES DEL PROTOCOLO. Y RECURSOS

1. Cuando se acerca por primera vez una persona a la ODS

Lo primero que debemos intentar es que la persona se sienta bien y segura para que pueda expresar cuales es su demanda. Para ello es conveniente primero preguntar por la demanda y antes de que empiece a explicarla, le preguntaremos por su nombre, para dirigirnos a el o ella por su nombre, la complicitad en la comunicación será mayor y evita bloqueos en la primera entrevista.

Lo segundo es que la entrevista debe realizarse prestando la mayor atención posible sin interferencias y sin anotar dato alguno con el objeto de que la persona no se sienta interrogado. En el caso de que fuera necesario, se anotan datos de importancia, pero es siempre aconsejable al final de la atención del caso.

Dependiendo del caso podemos actuar de dos maneras.

- Si el caso se puede resolver sobre la marcha, no hará falta que profundicemos, ya que probablemente esta persona no vuelva.
- Si el caso de la persona requiere una intervención y un posterior seguimiento para resolver su situación, debemos de tener en cuenta que cuanto mayor información tengamos menos problemas vamos a tener para dar una respuesta eficaz una vez que hemos estudiado el caso.

Soportes que usamos:

Ficha de expediente: La herramienta que utilizamos para consignar los datos es la Ficha de expediente. En esta ficha además de registrar los datos personales, se registran otros de interés que permiten describir cual es su situación social, jurídica, económica y administrativa.

Informe social Otra de las herramientas a utilizar por el/la trabajadora social es el Informe social, informe que describe de forma mas extendida la situación social en la que se encuentra la persona, solo se realiza en caso de que sea necesario para una mayor intervención o porque un organismo publico o privado nos pida un informe cuando lo derivemos.

Carta de Derivación Una última herramienta es la Carta de Derivación, esta carta tiene como finalidad la presentación e informe breve del caso al profesional del servicio publico o privado de la persona que hemos atendido
Recordemos que existen multitud de servicios sociales especializados que prestan ONGS y entidades públicas de forma gratuita, con lo cual debemos derivar a la persona siempre que sea necesario. (Para ello deberemos conocer todos los recursos disponibles en la zona y fuera de ella)

2. Cuando estamos interviniendo en la demanda. Según casos.

INMIGRANTE. Recordar que debemos de tener un conocimiento de la ley de Extranjería y de su reglamento.

Primero durante la **fase de la entrevista**. Una vez que efectúa la demanda preguntar situación administrativa, Su situación jurídica nos dará muchas de las pistas para resolver otras demandas.

DATOS PERSONALES /

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA / (protocolo jurídico)

SITUACIÓN SOCIAL/

- Vivienda/alojamiento
- Educación
- Empleo
- Entorno familiar
- Entorno barrial
- Recursos económicos con los que cuenta

En caso de llegada reciente y sin documentación ¿que debemos saber y cuales son los recursos disponibles?

Tarjeta sanitaria. Preguntar si tiene tarjeta sanitaria.

La ley permite que un/a inmigrante sin papeles pueda acceder a la sanidad publica, la tarjeta sanitaria que tiene una validez de 9 meses le permite tener cobertura sanitaria para el y los familiares que les acompañe cada uno con la suya.

Se deriva mediante carta a la Cruz Roja o Ongs para que realicen la solicitud, posteriormente el inmigrante debe acudir con la misma a su ambulatorio cercano. Solo es necesario fotocopia del pasaporte o carta del CETI o cualquier documento que lo identifique.

Alojamiento

Si un inmigrante no tiene donde alojarse ya que carece de recursos y de familiares o amigos que lo puedan alojar.

Podrá; La mujer inmigrante lo tiene más fácil ya que existen mas recursos dedicados a la acogida temporal en casa o centros de acogida. Para los hombres también pero menos.

Los pasos a seguir son los siguientes: Ponerse en contacto con un responsable del Albergue para que le haga una primera entrevista A continuación el inmigrante debe ingresar lo mas rápido que pueda en el albergue (si tiene suerte ya que las plazas son muy limitadas)..

Una vez que está en el albergue el TS procurará derivarlo a una casa de acogida en donde podrá estar un máximo de 5 meses. Es conveniente hacer seguimiento del caso.

INMIGRANTES Y AUTÓCTONOS:

Vivienda. Los servicios sociales disponen de una ayuda dedicada a sufragar los gastos de los dos primeros meses de fianza e intermediar en la búsqueda de un piso.

En el caso de que la vivienda es de protección social, a veces la ayuda es mayor.

Vivienda para menores. Son los centros o casas de acogidas, la Junta de Andalucía se hace responsable de su tutoría hasta los 18 años. Son gestionados por ONGs o SAMU-Protección de menores

. **Alimentación.** Existe un servicio de reparto de alimentos en la Cruz Roja y otras entidades (buscar) que los realizan de forma gratuita..

Banco de alimentos

Colegio para menores.(con documentación o sin documentación)

Si son menores se informa que deben acudir a un colegio público y que pueden ingresar en el colegio inmediatamente, tan solo deben ir a la Delegación de Educación comunicar su domicilio y matricularse en el que le corresponda. También existe un servicio de atención extraescolar en las UTS.

INMIGRANTES DOCUMENTADOS Y AUTÓCTONOS:

Los recursos de los servicios sociales son iguales para todos/as, tanto autóctonos como inmigrantes

AUTÓCTONOS:

Ayudas económicas de que disponen:

Salario social. (las solicitudes están web de la junta. Consj Igualdad)

Renta Activa de Inserción

Subsidio de desempleo

Paga para madres trabajadoras. Solicitar en Hacienda

Pagas no contributivas. Mayores de 55 años y discapacitados

INMIGRANTES INDOCUMENTADOS:

Servicios sociales. Pueden utilizarlos pero le corresponden nada más que los básicos. (información, primera atención y manutención en caso extremos)

Ya que la UTS no suelen implicarse mucho.

Empleo. Las ONGs disponen de bolsas de empleo, además existen los Servicios de orientación laboral. Pueden sacarse la tarjeta de desempleo y realizar cursos de FPO.

Caso arraigo. El TS debe ponerse en contacto con la TS de la UTS que le corresponda al inmigrante, para que se elabore el informe de arraigo social, en caso que lo necesite. Recordar que si mantiene vínculos familiares se evita este informe.

.INMIGRANTE DOCUMENTADO:

Reagrupación familiar. Si el caso es este el TS debe orientar sobre el proceso a seguir. E intentar mantener un seguimiento de los familiares que se van a reagrupar.

Si son menores, personas mayores.

En los diferentes casos se debe informar sobre los recursos disponibles y en general explicarle cuáles son los recursos que dispone los servicios sociales.